

Programy redukcji reklamacji konsumenckich – Fabryka OTP

Satysfakcja klientów jest podstawowym wyznacznikiem prawidłowo rozwijającego się biznesu. JTI kładzie duży nacisk na odpowiednie zaprezentowanie swoich produktów i dostarczenie do odbiorców towaru, który spełnia wszelkie wymogi jakościowe i prawne.

Wszyscy, zarówno w Dziale Jakości, Produkcji, Inżynieryjnym czy Personalnym, na co dzień staramy się wykonywać naszą pracę z jak największą sumiennością i zaangażowaniem, aby na końcu łańcucha dostaw, dotrzeć do kolejnego zadowolonego klienta, który będzie powracał do produktów naszej marki. Z tego właśnie względu, reklamacje konsumentów są dla nas bardzo ważnym wskaźnikiem wydajności procesu. Każda próbka, która zostaje przekazana przez klienta, jest dogłębnie badana pod kątem występującej wady, analizy procesu w dniu produkcji i parametrów krajanki, która trafiła do wyrobu gotowego. Informacje na temat występowania wad są przekazywane na wiele sposobów, aby dotrzeć do jak największego grona odbiorców. Dział Doskonalenia Jakości, współpracując z pozostałymi jednostkami wewnętrznymi w naszej firmie, porównuje dane i dąży do usprawnień procesowych, które mają zminimalizować bądź zupełnie wyeliminować prawdopodobieństwo wystąpienia tej samej wady.

Nasza filia w Gostkowie, postanowiła pójść w analizie procesu o krok dalej, proponując w roku 2019, rozpoczęcie programów mających na celu zminimalizowanie ilości reklamacji krytycznych, o najwyższym współczynniku występowania w naszych produktach. W ten sposób rozpoczęto **sześć głównych programów redukcji reklamacji konsumenckich** i utworzono złożone zespoły wykwalifikowanych pracowników z różnych działów, dla możliwości dzielenia się wsparciem, wiedzą i doświadczeniem. Na gronie specjalistów spoczęło zadanie analizy procesów, wprowadzania usprawnień i audytowania nanie-sionych innowacji.

Programy o których mowa, dotyczą następujących defektów:

- Wygląd krajanki tytoniowej (Appearance)
- Ciało obce (Foreign matter)
- Pomieszanie marki (Mixed Brand)
- Brak szczelności saszetki (Bag not sealed)
- Brak saszetki/pakietu (Missing Pack/Outer)
- Cygara (wszystkie wady)

Defekty związane z **wyglądem krajanki tytoniowej** możemy podzielić na dwa typy. Pierwszym z nich są zlepy tytoniowe, które powstają z pyłu tytoniowego i lepkich składników sosu i aromatu. Jest to wada, która może zostać zapoczątkowana zarówno w trakcie procesu produkcji na przyrządach (głównie w beczce aromatyzującej), jak również podczas pakowania (piny feederów). Drugą odstoną wad związanych z wyglądem krajanki są niepocięte fragmenty liścia bądź folii tytoniowej, które mogą się tworzyć podczas niestabilnego procesu krojenia. Od momentu rozpoczęcia projektu, wprowadzono wiele akcji i usprawnień, jednak warto wspomnieć o bardzo prostym i skutecznym rozwiązaniu służącym do czyszczenia pinów po stronie maszyn pakujących. **Myjka wykorzystująca wysokie ciśnienie pary** i specjalna dysza zaprojektowana na potrzeby kształtu naszych pinów, to niedrogi i innowacyjny rozwiązanie,

które pozwala na szybkie usunięcie osadu i tym samym zapobiega dostawaniu się zlepow tytoniowych do produktu końcowego. Oskar Saciński, nasz inżynier procesu, pojechał do Turcji, aby przedstawić tę sugestię na forum najlepszych pomysłów globalnych. Serdecznie gratulujemy.

Ciała obce znalezione w naszych produktach możemy podzielić na wiele kategorii. Zdarzają się przypadki kiedy te elementy pochodzą z naszych procesów, ale nie są właściwie usunięte (np. sznurki wiążące bele tytoniu), są fragmentami samej maszyny (np. metalowe śrubki), bądź pochodzą z zewnątrz (np. włosy). Ze względu na tak duże zróżnicowanie potencjalnych materiałów, które mogą zostać zakwalifikowane jako ciała obce, analiza i przeciwdziałanie ich występowaniu jest skomplikowana i czasochłonna. Ten projekt mimo wczesnej fazy implementacji, zdążył już wyruszyć naprzeciw potrzebom naszych pracowników, rozpoczynając **serię szkoleń**, mających na celu poszerzenie świadomości. Operatorzy Make&Pack, Przyrządzałni i Jakości, będą mogli odświeżyć swoje informacje, poznać szeroki wachlarz przykładów ciał obcych, które otrzymaliśmy w dotychczasowych reklamacjach i wskazówki dzięki którym każdy z nas może przyczynić się do działań prewencyjnych.

Pomieszanie marki jest kolejnym defektem nad którym warto się dogłębnie zastanowić i bardzo ważnym dla naszych klientów. Nikt z nas kupując produkt wysokiej jakości, nie chciałby otrzymać czegoś zupełnie innego, niespełniającego podstawowych wymagań. I tak jak w przypadku poprzednich wad, pomieszanie marki może się objawiać na różne sposoby. Krajanka o charakterystycznym zapachu i smaku, może zostać przetransportowana na nieodpowiednią maszynę i zapakowana w nieprawidłowego poucha, a z drugiej strony, używając materiałów niezgodnych ze specyfikacją, możemy doprowadzić do niezadowolenia rynku, który otrzyma nasz produkt. Pomieszanie marki jest sytuacją, która może zależeć od wielu czynników i mieć różny przebieg. Możemy otrzymać pomieszane materiały na palecie przesłanej od naszego dostawcy bądź pomylić się przy przenoszeniu ID krajanki do systemu. Aby przeciwdziałać tej drugiej sytuacji, zaproponowano innowacyjne rozwiązanie **automatycznego sczytywania danych z kartonów C48 i przenoszenia tych informacji do RFID danego bina**. Usprawnimy tym samym naszą pracę, przyspieszymy ją i wyeliminujemy ryzyko błędu ludzkiego. I o takie rozwiązanie właśnie chodzi – przynoszące wyłącznie korzyści!

Następnym defektem, eliminacja którego jest kluczowa w naszych procesach jest **brak szczelności saszetki**. Wizualnie wada ta jest bardzo zróżnicowana. Brak zgrzewu może obejmować jedną stronę poucha, dwie strony, a czasami jedynie kilkucentymetrowy fragment. Niestety wszystkie powyższe defekty mogą uniemożliwić klientowi odpowiednie przechowywanie tytoniu, a czasem już na wstępie sprawić, że krajanka będzie zbyt sucha. Nieprawidłowe działanie

stacji zgrzewającej jest podawane jako główna przyczyna wystąpienia wady. W takiej sytuacji konieczna jest optymalizacja procesu i jego parametrów, z uwzględnieniem różnych materiałów, których używamy, jak i specyfiki linii produkcyjnej. W tym celu zespół projektowy zaproponował zakup urządzenia **sprawdzającego siłę zgrzewu**, który daje nam podstawy do weryfikacji i standaryzacji parametrów procesu. Ta niesamowita inicjatywa przeszła już wstępne testy i warto nadmienić, że to rozwiązanie jest wykorzystywane również w innych firmach produkcyjnych.

Brak saszetki/pakietu jest każdorazowo dogłębnie analizowany przez nasze współpracujące działy. W przypadku wystąpienia wady podczas pakowania ręcznego, dokładamy starań, aby poszerzyć świadomość operatorów, a jeśli napotykamy problem systemowy, pragniemy naszymi usprawnieniami, wyeliminować jego występowanie w przyszłych produkcjach. Dyrektywa Unii Europejskiej, wprowadzająca **wymóg śledzenia wszystkich wyrobów tytoniowych**, była z jednej strony nie lada wyzwaniem dla naszego działu technicznego i jednostek współpracujących, ale z drugiej strony pociągnęła za sobą wiele korzyści. Przede wszystkim dzięki jej wprowadzeniu możemy lepiej chronić naszych klientów przed podróbkami, przyczyniając się tym samym do ochrony zdrowia publicznego i działania legalnych podmiotów gospodarczych. System śledzenia wspomaga nas również w potwierdzaniu czy w pakietach i kartonach znajduje się wymagana ilość produktu.

Ostatni z zaplanowanych projektów skupiał się na wszystkich wadach produkcyjnych związanych z działem **Cygar** naszej fabryki. Otrzymywaliliśmy w przeszłości reklamacje dotyczące brakujących bądź uszkodzonych cygar, jak również problemów z owijką. Cały zespół pracował nad usprawnieniami, analizą procesu i bardzo wiele akcji zostało zaimplantowanych. Spośród nich, chcielibyśmy zaprezentować **czujnik wizyjny Keyence**, który dzięki wysokiej rozdzielczości jest w stanie wykryć wiele wad, a między innymi brak cygara, jego uszkodzenie bądź odwrócenie. Piotr Turudicz, specjalista doskonalenia jakości OTP, otrzymał za tę sugestię nagrodę kwartalną. Gratulujemy.

Na koniec chciałabym serdecznie podziękować osobom zaangażowanym w projekty i prosić wszystkich o pamiętanie jak ważny jest kontakt z przełożonym i system sugestii. Każdy ma szansę przyczynić się do poprawy procesów i przekuć nasze zaangażowanie w pracę, na zadowolenie klientów.

Magdalena Górnicz
Specjalista Doskonalenia Jakości OTP